

**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ
РАЙОННЫЙ СУД**
города Оренбурга
Монтажников ул., д. 9,
г. Оренбург, 460048,
телефон:(3532) 75-01-66
факс:(3532) 75-01-66
E-mail: centralny.orb@sudrf.ru
<http://centralny.orb.sudrf.ru>
21.07.2025/2-3601/2025

11
461
194
2 ООО "БЭСТ ИВЭНТС РАША"
РБ, г. Уфа, ул. Ленина д. 72 кв. 40
3 Управление Роспотребнадзора по
Оренбургской области
460021, г. Оренбург, ул. 60 лет Октября д. 2/1
4 ООО "Кассир.ру Оренбург"
г.Оренбург, пер. Матросский, д.21, помещ. 2
5 ООО "Кассир.РУ-Национальный билетный
оператор"
197136, г. Санкт-Петербург, пр-т Чкаловский, д. 50,
лит. А, часть пом. 1Н, 38,39,51-53

Центральный районный суд г. Оренбурга направляет Вам копию решения Центрального районного суда г. Оренбурга от 10.07.2025 года по исковому заявлению к обществу с ограниченной ответственностью «БЭСТ ИВЭНТС РАША» о защите прав потребителя.

Судья Центрального
районного
суда г. Оренбурга

Е.Г.Гончарова

**Документ подписан
электронной подписью**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 632317F09650A16E14A411B4E76C0B60
Владелец Гончарова Евгения Геннадьевна
Действителен с 10.06.2025 по 03.09.2026



Гражданское дело № 2-3601/2025
Уникальный идентификатор дела
56RS0042-01-2024-007219-67

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

10 июля 2025 года

г. Оренбург

Центральный районный суд г. Оренбурга в составе:
председательствующего судьи Гончаровой Е.Г.,
при помощнике Минигазимовой А.И.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску
к обществу с ограниченной
ответственностью «БЭСТ ИВЭНТС РАША», обществу с ограниченной
ответственностью «Кассир.РУ- Национальный билетный оператор» о
взыскании стоимости билетов, неустойки, компенсации морального вреда,
штрафа,

УСТАНОВИЛ:

первоначально обратился в суд с иском к обществу с
ограниченной ответственностью «БЭСТ ИВЭНТС РАША», в котором просил
суд взыскать с ответчика денежные средства в размере 7 000 рублей,
уплаченные за билеты, неустойку за нарушение сроков удовлетворения
требований потребителя, рассчитанную на день вынесения судебного
решения, проценты за уклонение от возврата денежных средств в
соответствии со ст. 395 ГК РФ, рассчитанную на день вынесения судебного
решения, штраф за неудовлетворение требования в добровольном порядке в
размере пятьдесят процентов от присужденной суммы на основании статьи
13 Закона № 2300-1, компенсацию морального вреда в размере 10 000
рублей.

В обоснование заявленных требований указано, что 31 декабря 2022
года между истцом и ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный
оператор» возникли правоотношения из договора публичной оферты,
размещенной оператором в сети интернет, путем приобретения билетов на
концерт, который должен был состояться 12 февраля 2023 года в СКК
«Оренбуржье». Сумма покупки составила 7 000 рублей. В дальнейшем,
концерт был перенесен организатором на 27 мая 2023 года, а позже 06 июня
2023 года он был вовсе отменен. Денежные средства, оплаченные за
мероприятие, не были возвращены покупателю. В этот же день, 06 июня 2023
года истцом было составлено и направлено заявление о возврате денежных
средств в адрес ООО «КАССИР.РУ ОРЕНБУРГ». 28 августа 2023 года от
ООО «КАССИР.РУ ОРЕНБУРГ» был получен ответ, в котором сообщалось,
что обращение необходимо направить напрямую организатору мероприятия



на электронный адрес, приложив билет и указав данные для возврата денежных средств. 28 августа 2023 года в адрес организатора ООО «БЭСТ ИНВЭСТ РАША» была направлена претензия с требованием о возврате уплаченной за билеты суммы. На настоящий момент ответа от организатора не поступило, денежные средства покупателю не возвращены.

В ходе судебного разбирательства в качестве ответчика привлечено ООО «Кассир.РУ- Национальный билетный оператор».

Заочным решением Центрального районного суда г. Оренбурга от 25.02.2025 года исковые требования к обществу с ограниченной ответственностью «БЭСТ ИНВЭСТ РАША», обществу с ограниченной ответственностью «Кассир.РУ-Национальный билетный оператор» о взыскании стоимости билетов, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, удовлетворены частично. Суд решил взыскать с общества с ограниченной ответственностью «БЭСТ ИНВЭСТ РАША» (ОГРН 1220200028510, ИНН 0275928690), общества с ограниченной ответственностью «Кассир.РУ – Национальный билетный оператор» (ОГРН 1187847189584, ИНН 7841075409) солидарно в пользу (паспорт № 5304 N , стоимость билетов в размере 7 000 рублей, неустойку за период с 08.09.2023 года по 22.10.2024 года в размере 30 000 рублей, проценты за период с 08.09.2023 года по 22.10.2024 года в размере 1 257,40 рублей, компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей, штраф в размере 3 500 рублей. Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Кассир.РУ – Национальный билетный оператор» (ОГРН 1187847189584, ИНН 7841075409) в доход муниципального образования город Оренбург расходы по уплате государственной пошлины в сумме 7 000 рублей. Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «БЭСТ ИНВЭСТ РАША» (ОГРН 1220200028510, ИНН 0275928690) в доход муниципального образования город Оренбург расходы по уплате государственной пошлины в сумме 7 000 рублей.

Определением Центрального районного суда г. Оренбурга от 02 июня 2025 года заочное решение Центрального районного суда г. Оренбурга от 25.02.2025 года отменено, производство по делу возобновлено.

В судебном заседании истец в судебное заседание не явился, о дне, времени и месте рассмотрения дела извещен своевременно и надлежащим образом, просил о рассмотрении в свое отсутствие.

Представитель ответчика ООО «БЭСТ ИНВЭСТ РАША» в судебное заседание не явился, о дате, времени и месте судебного заседания извещен надлежащим образом по правилам гл. 10 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, ходатайств не представил.

Представитель ответчика ООО «Кассир.РУ- Национальный билетный оператор» в судебное заседание не явились, о дате, времени и месте судебного заседания извещены надлежащим образом, в рамках заявления об отмене заочного решения указал, что ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор» является ненадлежащим ответчиком. Распространение

билетов на мероприятие: «Гарик Сукачев», которое было запланировано к проведению в г. Оренбург 30.10.2021 г. (далее - Мероприятие), Ответчик осуществлял в рамках агентского договора на реализацию билетов на мероприятия № 0618- A-NBO-ORN/22 от 26.08.2022 г. и дополнительного соглашения № 2 от 27.09.2022 г. к такому договору (далее - Агентский договор, копия прилагается), заключенного с ООО «БЕСТ ИВЭНТС РАША» (далее - Организатор, Принципал) - Ответчик № 1. Информация об Организаторе размещена в чеках и на билетах Истца. По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала. Истец, приобретая билеты, в соответствии со ст. 437 ГК РФ принял условия публичной оферты, размещенной по адресу orenburg.kassir.ru/pages/oferta, а также доступной для ознакомления в кассах Ответчика (далее - Оферта, копия прилагается). Оплата Истцом выбранного билета признается акцептом (принятием) всех условий Оферты в соответствии с нормами ч. 3 ст. 438 ГК РФ и п. 4.4 Оферты. В соответствии с условиями Оферты приобретение Истцом билета на Мероприятие свидетельствует: 1) о заключении между Истцом и Организатором договора оказания культурно-зрелищных/спортивно-зрелищных услуг (пункт 3.1.1. Оферты); 2) о заключении между Истцом и Ответчиком договора оказания услуг (пункт 3.1.2. Оферты). По условиям договора оказания культурно-зрелищных/спортивно-зрелищных услуг Истец, уплатив стоимость билета, получает право на посещение Мероприятия, а Организатор, который является исполнителем услуг по данному договору, принимает на себя обязательство организовать и провести Мероприятие в месте и времени, указанном на приобретенном билете. Таким образом, Ответчик не является стороной по договору оказания культурно-зрелищных/спортивно-зрелищных услуг (пункт 3.2. Оферты). Ответчик не принимал решение о переносе/отмене проведения Мероприятия, из существа вышеописанных правоотношений у Ответчика фактически отсутствует возможность принимать подобные решения; Ответчик не брал на себя обязательства перед Истцом провести Мероприятие. Решение о переносе/отмене Мероприятия принимались Организатором. После получения соответствующих сообщений (копии писем прилагаются) Ответчик размещал на своем сайте соответствующую информацию (в порядке п. 8.8 Оферты) о статусе Мероприятия, о лице, к которому Истцу надлежит общаться с заявлением о возврате и о порядке возврата, установленного Организатором (скриншот с сайта Ответчика прилагается). В соответствии ч. 9 ст. 52.1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (далее по тексту - «Основы законодательства о культуре») в случае отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном организацией исполнительских искусств или музеем порядке полная стоимость билета организацией исполнительских искусств или музеем либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если



договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств или музеем на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета. В силу абз. 2 п. 8.1 Оферты Лицом, ответственным за прием Билета и возврат денежных средств за Билет на отмененное/замененное/перенесенное Мероприятие является Организатор/Принципал, если иное не будет установлено соглашением между Агентом и Организатором/Принципалом. В то же время п. 5.6 Агентского договора установлено, что лицом, ответственным за прием билетов и возврат денежных средств в связи с отменой, заменой и или переносом Мероприятия, является Принципал. Таким образом, Ответчик не является лицом, уполномоченным на возврат стоимости билета, соответственно не несет обязательств по возврату денежных средств за билеты на Мероприятие. Более того, в настоящий момент все обязательства Ответчика перед Организатором по агентскому договору исполнены.

Руководствуясь ст. 167 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд счел возможным рассмотреть дело без участия не явившихся лиц.

Суд, огласив исковое заявление, изучив представленные доказательства в их совокупности, исследовав материалы дела, огласив заключение представителя Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области, полагавшего, что имеет место нарушение взятых на себя договорных обязательств по организации проведения концерта, в связи с чем поданное потребителем исковое заявление подлежит удовлетворению, приходит к следующему.

Согласно статье 309 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями (абзац 1).

Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или иными правовыми актами (пункт 1 статьи 310 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Согласно пункту 1 статьи 15 Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

В силу статьи 779 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В соответствии с пунктом 1 статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации заказчик вправе отказаться от исполнения договора

возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Согласно ч. 1 ст. 1005 Гражданского кодекса Российской Федерации по агентскому договору одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала либо от имени и за счет принципала.

Отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой – организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемыми Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей») продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Согласно статье 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 года № 3612-1, в случае отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном организацией исполнительских искусств порядке полная стоимость билета организацией исполнительских искусств либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

Судом установлено, что 31 декабря 2022 года были приобретены билеты в количестве 2 штуки на концерт Гарика Сукачева, который должен был состояться 12 февраля 2023 года в СКК «Оренбуржье» на общую сумму 7 000 рублей. Билеты были приобретены у ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор». Факт приобретения билетов подтвержден приобщенными в материалы дела билетами каждый на сумму 3 500 рублей.



Как пояснил истец в ходе судебного разбирательства, 12 февраля 2023 года концерт не состоялся, он был перенесен организатором на 27 мая 2023 года, а позже 06 июня 2023 года он был вовсе отменен. Денежные средства, оплаченные за мероприятие, не были возвращены покупателю.

Как следует из материалов дела, 06 июня 2023 года было составлено и направлено заявление о возврате денежных средств в адрес ООО «КАССИР.РУ ОРЕНБУРГ».

28 августа 2023 года от ООО «КАССИР.РУ ОРЕНБУРГ» истцом был получен ответ, в котором сообщалось, что обращение необходимо направить напрямую организатору мероприятия на электронный адрес, приложив билет и указав данные для возврата денежных средств.

28 августа 2023 года в адрес организатора ООО «БЭСТ ИНВЭСТ РАША» была направлена претензия с требованием о возврате уплаченной за билеты суммы.

Как пояснил истец, на настоящий момент ответа от организатора не поступило, денежные средства за приобретенные билеты не возвращены.

Доказательств, опровергающих доводы истца, со стороны ответчика в нарушении ст. 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суду не представлено.

В соответствии со ст. 123 Конституции Российской Федерации, ст. 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации гражданское судопроизводство осуществляется на основе равенства и состязательности сторон. Каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которых она основывает свои требования и возражения.

В силу ст. 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств. Никакие доказательства не имеют для суда заранее установленной силы. Суд оценивает относимость, допустимость, достоверность каждого доказательства в отдельности, а также достаточность и взаимную связь доказательств в их совокупности.

В соответствии с пунктом 2 статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации и пунктом 4 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Как разъяснено в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств,

освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (пункт 28).

Оценивая представленные доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств в их совокупности, суд приходит к выводу, что услуги по организации концерта истцу оказаны не были, при этом денежные средства за билеты возвращены не были.

Как установлено судом, организатором концерта являлось ООО «БЭСТ ИВЭНТС РАША».

Распространение билетов на мероприятие: «Гарик Сукачев», которое было запланировано к проведению в г. Оренбург 30.10.2021 года, осуществлял ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор» в рамках агентского договора на реализацию билетов на мероприятия № 0618-A-NBO-ORN/22 от 26.08.2022 года и дополнительного соглашения № 2 от 27.09.2022 года к такому договору, заключенного с ООО «БЭСТ ИВЭНТС РАША» (Принципал).

Истец, приобретая билеты, в соответствии со ст. 437 ГК РФ принял условия публичной оферты, размещенной по адресу orenburg.kassir.ru/pages/oferta, а также доступной для ознакомления в кассах Ответчика (далее - Оферта, копия прилагается).

Оплата истцом выбранного билета признается акцептом (принятием) всех условий Оферты в соответствии с нормами ч. 3 ст. 438 ГК РФ и п. 4.4 Оферты.

В соответствии с условиями оферты приобретение истцом билета на Мероприятие свидетельствует:

- 1) о заключении между истцом и организатором договора оказания культурно-зрелищных/спортивно-зрелищных услуг (пункт 3.1.1. оферты);
- 2) о заключении между истцом и ответчиком договора оказания услуг (пункт 3.1.2. оферты).

По условиям договора оказания культурно-зрелищных/спортивно-зрелищных услуг истец, уплатив стоимость билета, получает право на посещение мероприятия, а организатор, который является исполнителем услуг по данному договору, принимает на себя обязательство организовать и провести Мероприятие в месте и времени, указанном на приобретенном билете.

Как пояснил в своих письменных пояснения представитель ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор», общество не принимало решение о переносе/отмене проведения мероприятия, из существа вышеописанных правоотношений у ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор» фактически отсутствует возможность принимать подобные решения; ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор» не брал на себя обязательства перед истцом провести мероприятие. Решение



о переносе/отмене мероприятия принимались организатором. После получения соответствующих сообщений (копии писем прилагаются) ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор» размещал на своем сайте соответствующую информацию (в порядке п. 8.8 оферты) о статусе мероприятия, о лице, к которому истцу надлежит общаться с заявлением о возврате и о порядке возврата, установленного организатором, что подтверждается приобщенным к материалам дела скриншотом с сайта ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор».

Таким образом, ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор» не является стороной по договору оказания культурно-зрелищных/спортивно-зрелищных услуг (пункт 3.2. оферты).

Согласно п. 5.6 агентского договора установлено, что лицом, ответственным за прием билетов и возврат денежных средств в связи с отменой, заменой и или переносом мероприятия, является принципал.

Таким образом, уполномоченным лицом на возврат стоимости билетов является ООО «БЕСТ ИВЭНТС РАША».

Кроме того, как следует из материалов дела, в настоящий момент все обязательства ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор» перед ООО «БЕСТ ИВЭНТС РАША» по агентскому договору исполнены, а именно денежные средства, вырученные от продажи билетов на мероприятие, в полном объеме перечислены ООО «БЕСТ ИВЭНТС РАША», что подтверждается:

- Платежным поручением № 790560 от 28.12.2022 г. на сумму 150 000 руб. (ранее установленного договором срока на основании письма ООО «БИР» исх. № 69 от 27.12.2022 г.)

- Платежным поручением № 7178 от 25.01.2023 г. на сумму 50 000 руб. (платеж в пользу третьего лица на основании письма ООО «БИР» исх. № 9 от 20.01.2023 г. по счету № 6 от 05.01.2023 г.)

- Платежным поручением № 7179 от 25.01.2023 г. на сумму 50 000 руб. (платеж в пользу третьего лица на основании письма ООО «БИР» исх. № 10 от 23.10.2023 г. по счету № 2 от 11.01.2023 г.)

- Платежным поручением № 9940 от 01.02.2023 г. на сумму 75 000 руб. (платеж в пользу третьего лица на основании письма ООО «БИР» исх. № 20 от 30.01.2023 г. по счету № 2 от 11.01.2023 г.)

- Платежным поручением № 9433 от 01.02.2023 г. на сумму 70 000 руб. (платеж в пользу третьего лица на основании письма ООО «БИР» исх. № 21 от 30.01.2023 г. по счетам № 124, 125 от 27.01.2023 г.)

- Платежным поручением № 9434 от 01.02.2023 г. на сумму 300 000 руб. (ранее установленного договором срока на основании письма ООО «БИР» исх. № 22 от 30.01.2023 г.)

- Платежным поручением № 21120 от 07.02.2023 г. на сумму 200 000 руб. (платеж в пользу третьего лица на основании письма ООО «БИР» исх. № 30 от 06.02.2023 г.)

- Актом № 27266 от 25.05.2023 г. о размере агентского вознаграждения на сумму 139 910 руб.

- Отчетом № 31349 от 30.06.2023 г. о возвратах на сумму 362 100 руб., произведенных Ответчиком по отдельным поручениям Организатора.

В связи с установленными обстоятельствами, суд приходит к выводу, что ООО «КАССИР.РУ - Национальный билетный оператор» является ненадлежащим ответчиком по требованию о взыскании стоимости билетов.

Оценивая представленные доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств в их совокупности, суд приходит к выводу, что услуги по организации концерта ООО «БЭСТ ИВЭНТС РАША» истцу оказаны не были, при этом денежные средства за билеты возвращены не были, в связи с чем требования о взыскании стоимости билетов подлежат удовлетворению с ООО «БЭСТ ИВЭНТС РАША» в полном объеме.

Неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков (пункт 1 статьи 330 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Согласно положением статьи 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (пункт 1).

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом (пункт 4).

В силу пункта 1 статьи 31 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок



исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона (пункт 3 указанной статьи).

В силу пункта 5 статьи 28 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

С учетом вышеприведенных положений норм материального права и обстоятельств дела, суд приходит к выводу о взыскании с ООО «БЕСТ ИВЭНТС РАША» в пользу истца неустойки за нарушение организатором мероприятия срока удовлетворения требования потребителя о возврате уплаченной за услугу денежной суммы.

Истец просит взыскать неустойку за период с 08.09.2023 года по 22.10.2024 года в размере 86 310 рублей согласно следующему расчету: 7 000 рублей (цена за два билета) x 411 (количество дней просрочки) x 3 %.

При этом, согласно пункту 1 статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку. Если обязательство нарушено лицом, осуществляющим предпринимательскую деятельность, суд вправе уменьшить неустойку при условии заявления должника о таком уменьшении.

В абзаце 2 пункта 34 постановления Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 года № 17 разъяснено, что применение статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

Аналогичные положения, предусматривающие инициативу ответчика в уменьшении неустойки (штрафа) на основании данной статьи, содержатся в пункте 72 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 года № 27 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств», в котором также разъяснено, что заявление ответчика о применении положений статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации может быть сделано исключительно при рассмотрении дела судом первой инстанции или судом апелляционной инстанции в случае, если он перешел к рассмотрению дела по правилам производства в суде первой инстанции.

Уменьшение неустойки производится судом исходя из оценки ее соразмерности последствиям нарушения обязательства, однако такое снижение не может быть произвольным и не допускается без представления ответчиком доказательств, подтверждающих такую несоразмерность, а также без указания судом мотивов, по которым он пришел к выводу об указанной несоразмерности.

Суд, принимая во внимание фактические обстоятельства дела, последствия нарушения обязательства, учитывая положений ст. 333 Гражданского кодекса Российской Федерации, приходит к выводу, что с ООО «БЕСТ ИВЭНТС РАША» в пользу истца следует взыскать неустойку в размере 7 000 рублей.

Согласно пункту 1 статьи 395 Гражданского кодекса Российской Федерации в случаях неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате подлежат уплате проценты на сумму долга. Размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды. Эти правила применяются, если иной размер процентов не установлен законом или договором.

В соответствии с разъяснениями, содержащимися в пункте 48 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 24 марта 2016 г. № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств» сумма процентов, подлежащих взысканию по правилам статьи 395 Гражданского кодекса Российской Федерации, определяется на день вынесения решения судом исходя из периодов, имевших место до указанного дня. Проценты за пользование чужими денежными средствами по требованию истца взимаются по день уплаты этих средств кредитору. Одновременно с установлением суммы процентов, подлежащих взысканию, суд при наличии требования истца в резолютивной части решения указывает на взыскание процентов до момента фактического исполнения обязательства (пункт 3 статьи 395 Гражданского кодекса Российской Федерации). При этом день фактического исполнения обязательства, в частности уплаты задолженности кредитору, включается в период расчета процентов.



Исходя из расчета истца, размер процентов согласно 395 Гражданского кодекса Российской Федерации за период с 08.09.2023 года по 22.10.2024 года равен 1 257,40 рублей.

Указанный расчет был проверен судом, ООО «БЕСТ ИВЭНТС РАША» не оспорен, в связи с чем оснований для изменения данной суммы не имелось.

Учитывая, что требования истца ООО «БЕСТ ИВЭНТС РАША» не удовлетворены, суд взыскивает проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 08.09.2023 года по 22.10.2024 года в размере 1 257,40 рублей.

В соответствии с частью 1 статьи 15 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Согласно разъяснениям, содержащимся в пункте 45 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска, является установленный факт нарушения прав потребителя.

Учитывая, что судом установлен факт нарушения прав потребителя, выразившийся в неудовлетворении требований потребителя о возврате стоимости билетов, с учетом фактических обстоятельств дела, характера допущенных ответчиками нарушений прав истца определен размер компенсации морального вреда с учетом принципов разумности и справедливости в сумме 5 000 рублей.

Согласно части 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В пункте 46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным

индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

Установив, что требования потребителя ответчиком не были удовлетворены, в том числе и в период рассмотрения дела, суд приходит к выводу о взыскании с ООО «БЕСТ ИВЭНТС РАША» в пользу истца штрафа в сумме 3 500 рублей (7 000/ 50 %).

В соответствии с ч. 1 ст. 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований. В этом случае взысканные суммы зачисляются в доход бюджета, за счет средств которого они были возмещены, а государственная пошлина - в соответствующий бюджет согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации.

Поскольку истец от уплаты государственной пошлины был освобожден на основании подп. 4 п. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации, с ООО «БЕСТ ИВЭНТС РАША» в соответствии с п. 1 ст. 333.19 Налогового кодекса Российской Федерации в доход муниципального образования город Оренбург государственную пошлину пропорционально удовлетворенным исковым требованиям в размере 7 000 рублей (4 000+3 000).

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194-199 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования к обществу с ограниченной ответственностью «БЭСТ ИВЭНТС РАША» о взыскании стоимости билетов, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, удовлетворить частично.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «БЭСТ ИВЭНТС РАША» (ОГРН 1220200028510, ИНН 0275928690) в пользу (паспорт № 5304 № (), стоимость билетов в размере , неустойку за период с 08.09.2023 года по 22.10.2024 года в размере рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 08.09.2023 года по 22.10.2024 года в размере 1 рублей, компенсацию морального вреда в размере рублей, штраф в размере рублей.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «БЭСТ ИВЭНТС РАША» (ОГРН 1220200028510, ИНН 0275928690) в доход муниципального образования город Оренбург расходы по уплате государственной пошлины в сумме 7 000 рублей.



Исковые требования к обществу с ограниченной ответственностью «Кассир.РУ-Национальный билетный оператор» о взыскании стоимости билетов, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, оставить без удовлетворения.

Решение может быть обжаловано в Оренбургский областной суд через Центральный районный суд г. Оренбурга в течение одного месяца со дня принятия его в окончательной форме.

Судья

Гончарова Е.Г.

Мотивированное решение изготовлено 21 июля 2025 года.

**Документ подписан
электронной подписью**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 632317F09650A16E14A411B4E76C0B60
Владелец Гончарова Евгения Геннадьевна
Действителен с 10.06.2025 по 03.09.2026



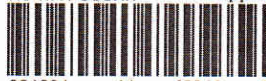
Центральный районный суд
г.Оренбурга
г.Оренбург ул. Монтажников
9, 460048
460048



ZQQC74185XT22PS
13/08/2025 140961
₽ 84.00

ПОЧТА РОССИИ

СУДЕБНОЕ



804021 11 48010 2

Кому: Управление Роспотребнадзора по
Оренбургской области
Куда: 460021, г. Оренбург, ул. 60 лет Октября д. 2/1

460021

Получайте и отправляйте письма онлайн
Подробнее на сайте zakaznoe.pochta.ru



Трек-номер: 80402111480102
Код доступа: 73092264

Электронный оригинал письма:

